1) LE PROCESSUS DE CERTIFICATION DE LA QUALIFICATION MQ 92 11 89 0101 H

Le processus de certification de la qualification MQ 92 11 89 0101 H se compose de deux principaux sous processus :

- **Le sous processus 1** de mise en capacité d'une UIMM Territoriale Centre d'Examen à mettre en œuvre le dispositif de certification de la qualification MQ 92 11 89 0101 H.
  Il consiste essentiellement à fournir à l'UIMM Territoriale future Centre d'examen de la qualification, l'ensemble des informations nécessaires pour assurer la mise en œuvre de la certification en cohérence avec les règles définies dans le présent manuel.

- **Le sous processus 2** de mise en oeuvre de la certification en respectant les règles définies dans le présent manuel d'utilisation.
  Il consiste essentiellement à décrire les différentes actions à réaliser par les différents acteurs impliqués dans la mise en place d'une Certification Technicien de la qualité.
  Les différents documents nécessaires à la mise en œuvre de ce processus sont présentés dans le chapitre 3 de ce présent manuel d'utilisation.

  Les acteurs impliqués sont :
  - L'UIMM Centre de Ressource (UIMM CR) ;
  - L'UIMM Centre d'examen (UIMM CE) ;
  - L'entreprise à laquelle appartient le(s) candidat(s) à la certification ;
  - Le(s) candidat(s) à la certification ;
  - La Commission Paritaire Territoriale de l'emploi (CPTE) ;
  - Les membres de la commission d'évaluation et du jury de délibération paritaire.

Le sous processus 1 :

Données d'entrée
- La Fiche d'identité est validée par le GTP Qualification
- Le centre de Ressource de qualification est désigné par le GTP Qualification.

↓

Etape 1
- L'information concernant la Labellisation des UIMM Territoriales est diffusée par l'UIMM auprès des différentes CST désireuses de devenir Centre d'Examen du CQPM Technicien de la qualité

↓

Etape 2
- L'UIMM Centre de Ressource forme les Chargés de Mission CQPM des différentes CST désireuses de devenir Centre d'Examen, aux règles spécifiques à mettre en œuvre
- L'UIMM Centre d'Examen reçoit le présent Manuel d'utilisation.

↓

Données de Sortie
- L'UIMM Centre d'Examen possède le Manuel d'utilisation de la qualification
- Le Chargé de mission CQPM de l'UIMM Centre d'examen est formé au processus de mise en œuvre de la certification

Le sous processus 2 :

Données d'entrée

- L'UIMM Centre d'examen est Labellisée et en possession du manuel d'utilisation.

Etape 1

- L'entreprise transmet à l'UIMM CE une demande de mise en place d'une certification CQPM comportant le nombre de candidats et la période souhaitée pour la certification.

Etape 2

- L'UIMM CE informe l'UIMM CR de la future mise en place et de la période prévue .

Etape 3

- L'UIMM CE remet à l'entreprise les documents nécessaires (annexe 3)

Etape 4

- L'Entreprise et le(s) Candidat(s) choisissent les modalités d'évaluation en lien avec le Chargé de Mission CQPM de l'UIMM CE (annexe 3),
- La CPTE est informée des dates et lieux des évaluations

Etape 5

- L'entreprise (avec Le Chargé de Mission CQPM de l'UIMM CE) renseigne les documents du Dossier Technique (DT) et les transmet à l'UIMM CE qui les transmet à l'UIMM CR, cinq mois avant la date de la dernière évaluation (anexxe2 et 3).

Etape 6

- L'UIMM CR vérifie que l'UIMM CE est labellisée et valide les documents ou transmet les remarques à l'UIMM CE (annexe 3)

Etape 7

- L'UIMM CE réalise une commande de sujet d'étude de cas ou une demande de validation par l'UIMM CR, un mois avant la date de évaluation en situation simulée.

Etape 8

- L'UIMM CE réalise les évaluations des capacités professionnelles selon les modalités validées par l'UIMM CR (annexe 4, 5, 6, 7 et 8)

Etape 9

- L'UIMM CE met en place le jury de délibération paritaire et rédige le procès verbal (annexe 9)
- L'UIMM CE transmet le procès verbal au GTP Qualification

Données de Sortie

- Le(s) Candidat(s) est (sont) certifié(s) ou non
- Les documents de procès verbaux de jury de délibération sont transmis au GTP Qualification

2) LES DOCUMENTS ASSOCIES A LA MISE EN OEUVRE DE LA CERTIFICATION

- **Annexe 1 :** Fiche d'identité de la qualification

- **Annexe 2 :** Lettre de demande de validation de dossiers techniques transmis par l'UIMM CE à l'UIMM CR

- **Annexe 3 :** Dossier Technique CQPM 92 11 89 0101 H

- **Annexe 4 :** Règles pour la réalisation du mémoire avec documents justificatifs

- **Annexe 5 :** Règles pour la réalisation des évaluations à partir des situations simulées
  Rôle de la commission d'évaluation

- **Annexe 6 :** Fiche d'appréciation des capacités professionnelles par l'entreprise

- **Annexe 7** : Fiche d'évaluation des capacités professionnelles par la commission d'évaluation

- **Annexe 8 :** Document d'aide au questionnement lors de la soutenance du mémoire

- **Annexe 9 :** Enquête d'insertion

- **Annexe 10 :** Feuille de retour d'expérience, suite aux difficultés rencontrées lors du déroulement de la certification

Annexe 1 :

Fiche d’identité de la qualification

Commission paritaire nationale
de l'emploi de la Métallurgie

Qualification : **MQ 92[(1)] 11 89 0101 H[(2)]**

FICHE D'IDENTITÉ DE LA QUALIFICATION VALIDÉE

I - OBJECTIF PROFESSIONNEL DE LA QUALIFICATION VALIDÉE

Le titulaire de la qualification agit sous la responsabilité d'une personne généralement de qualification supérieure, dans le cadre d'une démarche qualité (ISO 9001 ou autre…), quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médicale, chimie, service, …).

Pour cela, il doit être capable de :

1. formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats) ;

2. rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction, ...) ;

3. mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s) ;

4. conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème ;

5. accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, …) ;

6. mettre en place des actions de communication ;

7. réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe ;

8. identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, …) ;

9. conduire une analyse de risque de type AMDEC, HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, …) ;

10. établir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, …) ;

11. synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique.

(1) Cette fiche annule et remplace, à compter du 14 février 2006, la précédente fiche d'identité.

(2) Par arrêté du 17 septembre 2001 (*J.O.* du 13 octobre), la qualification est homologuée, pour une durée de trois ans, avec le code de la nomenclature des spécialités de formation 200r, niveau III.

II - MODALITES D'EVALUATION

Chaque capacité professionnelle définie dans les objectifs professionnels est évaluée à l'aide des critères et niveaux d'exigence associés et selon les conditions d'évaluation définies dans le tableau joint en annexe 1.

Le candidat, en accord avec son entreprise, choisit les modalités d'évaluation parmi celles prévues dans le tableau joint en annexe 1. Ces choix sont formalisés au travers du dossier technique qui est à retirer puis transmettre complété à l'UIMM Centre d'examen cinq mois (sauf cas particuliers, en accord avec l'UIMM Centre d'examen) avant la date de la dernière évaluation.

- Evaluation en situations professionnelles vécues :

. Objectif : évaluation des capacités professionnelles définies dans le dossier technique (mis à disposition par l'UIMM Centre d'examen) par la présentation d'un mémoire décrivant les situations professionnelles vécues par le(la) candidat(e).

. Préparation : le mémoire correspondant aux capacités à évaluer par une commission d'évaluation doit être remis à l'UIMM Centre d'examen **trois semaines** (sauf cas particuliers, en accord avec l'UIMM Centre d'examen) avant la date de la soutenance devant la commission d'évaluation.

. Conditions de réalisation de la soutenance: présentation orale par le(la) candidat(e) des situations professionnelles qu'il a lui-même menées en entreprise selon les indications portées dans le dossier technique et le mémoire.

. Durée de l'échange avec le(la) candidat(e) : **30 à 40** minutes.

- Evaluation en situations simulées :

. Objectif *:* évaluation des capacités professionnelles définies dans le dossier technique comme devant être évaluées par le biais de la mise en situation simulée du candidat. Cette modalité de réalisation des épreuves doit être envisagée lorsqu'il y a impossibilité pour le (la) candidat(e) de mettre en pratique cette capacité en entreprise.

. Conditions de réalisation : le candidat est mis en situation simulée sur une ou plusieurs étude(s) de cas d'entreprise d'une durée d'environ **45 minutes chacune**. Evaluation écrite ou orale par une commission d'évaluation.

III - CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le(la) candidat(e) soit déclaré admis par le jury de délibération, l'**ensemble** des capacités professionnelles décrites dans la rubrique « objectif professionnel » et déclinées dans le tableau joint en annexe 1 doivent être acquises.

OBSERVATIONS

ANNEXE 1

Tableau fixant, pour chaque capacité professionnelle, les critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence, les conditions de réalisation et les modalités d'évaluation

Capacités Professionnelles	**Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence**	**Conditions de l'évaluation**	**Modalités d'évaluation**
1 - Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)	Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie, résultats des activités du processus, sont identifiées.	A partir de pratiques existantes de l'entreprise.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation, ou réalisation en situation simulée devant une commission d'évaluation.
	Les activités du processus sont décrites et hiérarchisées et leurs documents associés sont identifiés.		
	Les acteurs et animateurs du processus, les finalités, objectifs, et indicateurs de pilotage du processus sont identifiés.		
	Les avis des parties intéressées sur le processus étudié sont pris en compte.		
	L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus.		
2 - Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction...)	La forme du document réalisé respecte le format standard ou charte documentaire approuvé par l'entreprise et le fond est en cohérence avec la politique qualité et la réglementation en vigueur.	A partir des pratiques de l'entreprise et d'un champ d'application défini.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation.
	Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document.		
	Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.		
3 - Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).	L'action et l'objectif à atteindre sont définis.	
	Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.		

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
4 - Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème	La méthode de résolution de problème utilisée permet un positionnement du dysfonctionnement ou de la piste de progrès dans son intégralité (identification claire de la problématique et des coûts associés, …).	Dysfonctionnement ou piste de progrès identifié.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation.
	L'analyse des effets et des causes est effectuée en utilisant les outils adaptés (diagramme causes effets, 5 pourquoi, …).		
	Les techniques d'animation de groupe de travail sont appliquées.		
	Les avis des acteurs (opérateurs, hiérarchiques, services, ...) sont pris en compte dans la sélection de la solution en utilisant des outils d'aide à la décision (matrice de décision, graphiques, …).		
	Le plan d'action élaboré prend en compte l'ensemble des paramètres liés à la mise en application (coûts, contraintes, délais, responsabilités, …).		
5 - Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, …)	Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.	Action qualité ou support documentaire associé est validé et prêt à appliquer.	
	L'évaluation du besoin en formation et des moyens associés à mettre en place est réalisée en concertation avec la hiérarchie.		
	L'efficacité de l'action d'accompagnement est vérifiée.		
6 - Mettre en place des actions de communication	Le plan de communication défini est respecté (fréquences, emplacements, modes de diffusion, …).	Le plan de communication et les éléments, objet de la communication, sont fournis.	
	Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.		
	L'efficacité de l'action de communication est mesurée.		

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
7 - Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe	Les réunions d'ouverture et de clôture ont été organisées et effectuées.	Le type d'audit est défini (documentaire, processus, traçabilité, système, …). Les parties prenantes sont déterminées. Le champ et le référentiel d'audit sont fournis (entreprise, usine, norme applicable, …).	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation.
	La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les preuves d'audit nécessaires au renseignement du questionnaire qualité fourni ou créé.		
	Le questionnaire d'audit est correctement renseigné lors de la visite d'audit (commentaires et remarques permettant de fonder les constats d'audit par rapport au critère).		
	Le rapport fourni comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et les conclusions d'audit apportées par l'équipe d'audit.		
	Les pistes de progrès éventuelles sont proposées.		
8 - Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non-conformités, satisfaction client, coûts, …)	Les sources de données à exploiter sont recherchées et sélectionnées en relation avec la situation initiale et l'objectif.	La situation initiale est définie et l'objectif attendu est fixé.	
	L'analyse du traitement des données effectué et présenté sous forme exploitable (tableaux, graphiques, ...) est réalisée à l'aide des outils adaptés (Pareto, histogramme, …) et permet de mettre en évidence les sources de progrès (PDCA, …).		
	Les pistes de progrès à étudier sont présentées sous forme exploitable pour les décideurs (compte rendu, reporting, tableaux de bord, …) en fonction des objectifs attendus et des exigences clients internes et externes.		
9 - Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé, …)	L'analyse de risque est réaliste par rapport au système défini (plan, tableau, cahier des charges fonctionnel, réglementation en vigueur, ...) et comporte l'identification des défaillances potentielles, des effets pour le « client » et des causes de défaillances potentielles.	Le système à étudier et l'analyse des risques à réaliser sont définis.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation, ou réalisation en situation simulée devant une commission d'évaluation.
	Les niveaux de risque sont évalués par rapport aux échelles de cotation applicables à l'entreprise et hiérarchisés pour permettre l'établissement d'un plan d'action.		
	Les avis des parties prenantes sur le système étudié sont pris en compte.		

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Conditions de l'évaluation	Modalités d'évaluation
10 - Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : Maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés, …)	L'analyse critique de la capabilité de la machine étudiée est réalisée.	Les données chiffrées d'une production sont fournies.	Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance devant une commission d'évaluation, ou réalisation en situation simulée devant une commission d'évaluation.
	Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.		
	L'analyse critique de la capabilité de l'ensemble du procédé est réalisée en prenant en compte l'ensemble des paramètres (changements matière, opérateurs, réglages, …).		
	Les calculs réalisés sont justifiés et des propositions d'améliorations sont faites au regard des résultats des capabilités analysées.		
11 - Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique	L'analyse critique des résultats des essais est réalisée avec justification des calculs effectués (graphes des effets et des interactions,…).	Les paramètres et leurs niveaux associés sont validés. Les résultats des essais sont fournis.	
	Les solutions sont présentées de manière à favoriser la décision (rapport d'analyse, synthèse, …).		

Annexe 3 :
Dossier Technique

- **Page 1 : Présentation générale et décision de l'UIMM Centre de ressources**

- **Page 2 : Description de la ou des situations professionnelles confié(e)s au candidat à la qualification. Remplir une page par situation professionnelle**

- **Page 3 et 4 : Proposition des modalités d'évaluation choisies par capacité professionnelle**

La description des situations professionnelles vécues est portée dans le dossier technique par l'entreprise et le candidat.
Ce dossier technique est retourné par le candidat au « dispositif » chargé de la mise en œuvre des épreuves de qualification qui le transmet à l'UIMM territoriale centre d'examen qui le transmet ensuite pour validation à l'UIMM centre de ressources.

Dans le cas ou le **dossier technique parvient incomplet** (informations, pages et/ou signatures manquantes) à l'UIMM centre de ressources, **celui-ci est déclaré « irrecevable »**.
Dans le cas ou le dossier technique reçoit un avis défavorable ou nécessitant un complément d'information **une seule re-présentation du dossier technique est tolérée** dans un **délai de 3 mois à réception de l'avis** de l'UIMM centre de ressources et/ou **1 mois avant la date de la soutenance.**

Une copie du dossier technique validé doit être inséré dans **les premières pages de chacun des exemplaires du mémoire** remis à la commission d'évaluation.

Dossier à remplir par le candidat accompagné du tuteur

NOM ET PRENOM DU CANDIDAT ..... **Nom du tuteur et/ou du responsable hiérarchique**	**ENTREPRISE CONCERNEE :** ..... **Code APE et/ou code NAF** .....

DENOMINATION DE LA OU DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES :

.....
.....
.....
.....
.....

UIMM TERRITORIALE CENTRE D'EXAMEN :	UIMM TERRITORIALE CENTRE DE RESSOURCES : **U.I.M.M. Yonne (89)**
Dates des épreuves de la qualification : Contrôle final : ……../……../…….. Soutenance : ……../……../……..	Date d'envoi du dossier par l'UIMM-T - CE ……../……../…….. Date de renvoi du dossier par l'UIMM-T - CR ……../……../……..

Circuit de transmission du dossier technique : Date et visa dans la case appropriée :

Tuteur et/ou Responsable hiérarchique :	Candidat à la qualification homologuée :	UIMM territoriale centre d'examen :

(Envoi du présent dossier pour validation 5 mois au moins avant la date de la soutenance)

AVIS DE L'UIMM TERRITORIALE CENTRE DE RESSOURCES :

Dossier irrecevable au motif suivant : ❑ Dossier technique incomplet.

❑ Délai de transmission du dossier non respecté.

❑ Avis Favorable.

❑ Dossier nécessitant un complément d'information : (une seule autre présentation est autorisée)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

❑ Avis Défavorable au motif suivant : (une seule autre présentation est autorisée)

Commentaires :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature de l'UIMM Territoriale Centre de Ressources : UIMM Yonne

Page…./….

Présentation de la ou des situations professionnelles
une fiche par situation professionnelle :

Rappel : Le titulaire de la qualification agit sous la responsabilité d'une personne généralement de qualification supérieure, dans le cadre d'une démarche qualité (ISO 9001 ou autre…), quel que soit le secteur d'activité (automobile, aéronautique, alimentaire, médicale, chimie, service…)

DENOMINATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE :

1. DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE PROPOSEES

a) Situation initiale :

..... L1
..... L2
..... L3

b) Objectifs à atteindre :

..... L4
..... L5
..... L6

2. RAISONS DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

a) Contexte et enjeux pour l'entreprise :

..... L7
..... L8
..... L9

b) Détails du budget envisagé par l'entreprise :

..... L10
..... L11

c) Prévisions de rentabilité escomptée :

..... L12
..... L13

3. DESCRIPTION DES TRAVAUX REALISES PAR LE CANDIDAT SUIVANT UN ECHEANCIER PREVISIONNEL FIXE PAR L'ENTREPRISE :

..... L14
..... L15
..... L16
..... L17
..... L18
..... L19
..... L20
..... L21
..... L22
..... L23
..... L24

4. MOYENS EXTERNES ET INTERNES (matériel, temps, humain) MIS A LA DISPOSITION DU CANDIDAT

..... L25
..... L26
..... L27

5. NOMBRE DE PERSONNES AFFECTEES A LA SITUATION PROFESSIONNELLE :

Nom du candidat : Page…/…..

Capacités professionnelles	**Pour chaque capacité, choisir une des 2 modalités d'évaluation.**				
	MODALITE 1 Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance. Pour chaque capacité validée dans le cadre d'une situation professionnelle, précisez la ou les activité (s) réalisée (s) en indiquant le numéro de ligne de la situation professionnelle correspondante (Cf. page précédente)				**MODALITE 2** Evaluation à partir d'une situation simulée Les cases grisées indiquent que l'évaluation en situation simulée **n'est pas applicable** (Mettez une croix)
	Situation professionnelle 1	Situation professionnelle 2	Situation professionnelle 3	Situation professionnelle 4	
1 - Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats).					
2 - Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction...).					**NON APPLICABLE**
3 - Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)					**NON APPLICABLE**
4 - Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème.					**NON APPLICABLE**
5 - Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, …)					**NON APPLICABLE**
6 - Mettre en place des actions de communication					**NON APPLICABLE**

Nom du candidat :

Capacités professionnelles	**Pour chaque capacité, choisir une des 2 modalités d'évaluation.**				
	MODALITE 1 Restitution des situations professionnelles vécues dans un mémoire avec soutenance. Pour chaque capacité validée dans le cadre d'une situation professionnelle, précisez la ou les activité (s) réalisée (s) en indiquant le numéro de ligne de la situation professionnelle correspondante (Cf. page précédente)				**MODALITE 2** Evaluation à partir d'une situation simulée Les cases grisées indiquent que l'évaluation en situation simulée **n'est pas applicable** (Mettez une croix)
	Situation professionnelle 1	Situation professionnelle 2	Situation professionnelle 3	Situation professionnelle 4	
7 - Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe. (1)					**NON APPLICABLE**
8 - Identifier les sources de progrès à partir de données significatives. (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts …)					**NON APPLICABLE**
9 - Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé…).					
10 - Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : Maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés…)					
11 - Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique.					

(1) Cette capacité peut être évaluée à partir d'une situation professionnelle réalisée dans une structure autre que l'entreprise d'accueil

Nom du candidat : Page…./….

Annexe 4 :

Règles pour la réalisation du mémoire avec documents justificatifs

CQPM Technicien de la qualité.

MQ 92 11 89 0101 H

Règles pour la réalisation du mémoire avec documents justificatifs

Le mémoire avec documents justificatifs doit permettre au candidat de démontrer que les capacités professionnelles ont été mises en œuvre en entreprise.
Il prend appui sur le dossier technique (annexe 3) validé par l'UIMM Territoriale Centre de ressources.
Ce rapport est remis à l'UIMM centre d'examen trois semaines avant la date de la commission d'évaluation.

Il doit être clair, synthétique afin de permettre aux membres de la commission d'identifier rapidement les capacités professionnelles mises en œuvre.

Il doit comporter :

- **Un sommaire**
- **Le dossier technique validé par l'UIMM Centre de ressources**
- **Le contexte**
  - Présentation du candidat : informations pratiques (âge, formation, …), parcours professionnel, …
  - Présentation de l'entreprise : son marché, son organisation, son type de production, …
  - Présentation du service et de la fonction occupée par le candidat.

- **La présentation de la ou des situations professionnelle vécues** (Faire le lien avec les capacités mises en œuvre)
  - Origine des situations professionnelles vécues, objectifs attendus, organisation, mise en œuvre et suivi, moyens utilisés, atteinte des objectifs, actions correctives mises en place ou envisagées.

- **Une conclusion**
- **Les éléments de preuve classés en annexe**.
- **La fiche d'appréciation des capacités professionnelles par l'entreprise** (annexe 5)

Nombre de pages maximum souhaité : 30 pages dont 5 pour le contexte et 25 pour la présentation des situations professionnelles hors annexes.

Annexe 5 :

1/ Règles pour la réalisation des évaluations à partir des situations simulées

2/ Rôle de la commission d'évaluation

CQPM Technicien de la qualité.

MQ 92 11 89 0101 H

1/ Règles pour la réalisation des évaluations à partir des situations simulées

Les évaluations à partir des situations simulées se font généralement par le biais d'études de cas. Celles-ci sont fournies par l'UIMM Centre de ressources, ou proposées par l'UIMM Centre d'examen pour validation par le centre de ressources.

La commande de sujets d'études de cas doit être faite à l'UIMM Centre de ressources, **1 mois** avant la date de l'évaluation.
L'UIMM Centre d'examen a la possibilité de proposer des sujets, dans ce cas, la demande de validation doit également être faite **1 mois** avant la date de l'évaluation.

Chaque capacité professionnelle qui sera évaluée en situation simulée fera l'objet d'une préparation et d'une restitution (écrite ou orale) sur un sujet (une étude cas ou autre) d'une durée d'environ 45 minutes.

Les sujets d'évaluation en situations simulées sont confidentiels, ils ne doivent être utilisés que le jour des épreuves de qualification, ils ne peuvent pas être réutilisés à d'autres fins ni en entier, ni partiellement et doivent être détruits par l'U.I.M.M. territoriale centre d'examen à l'issue de la tenue du jury de délibération.

2/ Rôle de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation a pour rôle d'évaluer l'acquisition de toutes les capacités professionnelles requises par la qualification pour chaque candidat.

Cette commission utilise deux modalités d'évaluation :

- Capacités obtenues à partir de situations professionnelles vécues :
  - Mémoire avec soutenance et appréciation de l'entreprise
- Capacités obtenues à partir de situations simulées (étude de cas par exemple) :
  - Epreuves écrites ou orales.

Composition de la commision d'évaluation :

Modalité d'évaluation	Les situations professionnelles vécues	Les situations simulées
Composition de la commission d'évaluation	Au moins deux professionnels du domaine qualité et un formateur (à titre consultatif)	Une personne du dispositif chargé de la mise en oeuvre des épreuves de qualification

Annexe 6 :

Fiche d’appréciation des capacités professionnelles par l’entreprise

CQPM Technicien de la qualité.

MQ 92 11 89 0101 H

Fiche d'appréciation des capacités professionnelles par l'entreprise

Candidat :

Nom	Prénom

Entreprise :

Raison Sociale :

……..….

Représentée par :

Nom	Prénom	date	signature

Nota : Cette appréciation est fournie à la commission d'évaluation pour apporter **un complément** aux éléments d'évaluation.

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Aucune autonomie	Autonomie partielle	Totale autonomie	Commentaire obligatoire
1 Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)..	Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie résultats des activités du processus sont identifiées				
	Les activités du processus sont décrites et hiérarchisées et leurs documents associés sont identifiés				
	Les acteurs et animateurs du processus, les finalités, objectifs, et indicateurs de pilotage du processus sont identifiés				
	Les avis des parties intéressées sur le processus étudié sont pris en compte				
	L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus				
2 Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction...).	Le document réalisé respecte le format standard ou charte documentaire approuvé par l'entreprise.				
	Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document				
	Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.				
3 Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).				
	Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.				
4 Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème.	La méthode de résolution de problème utilisée permet un positionnement du dysfonctionnement ou de la piste de progrès dans son intégralité. (identification claire de la problématique et des coûts associés…).				
	L'analyse des effets et des causes est effectuée en utilisant les outils adaptés (diagramme causes effets, 5 pourquoi, …).				
	Les techniques d'animation de groupe de travail sont appliquées.				
	Les avis des acteurs (opérateurs, hiérarchiques, services...) sont pris en compte dans la sélection de la solution en utilisant des outils d'aide à la décision (matrice de décision, graphiques…).				
	Le plan d'action élaboré prend en compte l'ensemble des paramètres liés à la mise en application (coûts, contraintes, délais, responsabilités…).				

Fiche d'appréciation des capacités professionnelles par l'entreprise Nom et prénom du candidat :

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Aucune autonomie	Autonomie partielle	Totale autonomie	Commentaire obligatoire
5 Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, …)	Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.				
	L'évaluation du besoin en formation et des moyens associés à mettre en place est réalisée en concertation avec la hiérarchie.				
	L'efficacité de l'action d'accompagnement est vérifiée.				
6 Mettre en place des actions de communication	Le plan de communication défini est respecté (fréquences, emplacements, modes de diffusion…).				
	Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.				
	L'efficacité de l'action de communication est mesurée.				
7 Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe.	Les réunions d'ouverture et de clôture ont été organisées et effectuées.				
	La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les preuves d'audit nécessaires au renseignement du questionnaire qualité fourni ou créé.				
	Le questionnaire d'audit est correctement renseigné lors de la visite d'audit (commentaires et remarques permettant de fonder les constats d'audit par rapport au critère)				
	Le rapport fourni comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et les conclusions d'audit apportées par l'équipe d'audit.				
	Les pistes de progrès éventuelles sont proposées				

Fiche d'appréciation des capacités professionnelles par l'entreprise Nom et prénom du candidat :

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Aucune autonomie	Autonomie partielle	Totale autonomie	Commentaire obligatoire
8 Identifier les sources de progrès à partir de données significatives. (Exemple : non-conformités, satisfaction client, coûts …)	Les sources de données à exploiter sont recherchées et sélectionnées en relation avec la situation initiale et l'objectif.				
	L'analyse du traitement des données effectué et présenté sous forme exploitable (tableaux, graphiques...) est réalisée à l'aide des outils adaptés (Pareto, histogramme…) et permet de mettre en évidence les sources de progrès (PDCA…).				
	Les pistes de progrès à étudier sont présentées sous forme exploitable pour les décideurs (compte rendu, reporting, tableaux de bord…) en fonction des objectifs attendus et des exigences clients internes et externes.				
9 Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé…).	L'analyse de risque est réaliste par rapport au système défini (plan, tableau, cahier des charges fonctionnel, réglementation en vigueur ...) et comporte l'identification des défaillances potentielles, des effets pour le « client » et des causes de défaillances potentielles.				
	Les niveaux de risque sont évalués par rapport aux échelles de cotation applicables à l'entreprise et hiérarchisés pour permettre l'établissement d'un plan d'action.				
	Les avis des parties prenantes sur le système étudié sont pris en compte.				
10 Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : Maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés…)	L'analyse critique de la capabilité de la machine étudiée est réalisée.				
	Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.				
	L'analyse critique de la capabilité de l'ensemble du procédé est réalisée en prenant en compte l'ensemble des paramètres (changements matière, opérateurs, réglages…).				
	Les calculs réalisés sont justifiés et des propositions d'améliorations sont faites au regard des résultats des capabilités analysées.				
11 Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique.	L'analyse critique des résultats des essais est réalisée avec justification des calculs effectués (graphes des effets et des interactions…)				
	Les solutions sont présentées de manière à favoriser la décision (rapport d'analyse, synthèse…)				

Fiche d'appréciation des capacités professionnelles par l'entreprise Nom et prénom du candidat :

Annexe 7 :

Fiche d’évaluation des capacités professionnelles par la commission d’évaluation

CQPM Technicien de la qualité.

MQ 92 11 89 0101 H

Fiche d'évaluation des capacités professionnelles par la commission d'évaluation

Candidat :

Nom	Prénom

Commission d'évaluation :

Nom	Prénom	date	signature

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Acquise	Non Acquise	Si, non acquise : Commentaire obligatoire
1 Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)..	Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie résultats des activités du processus sont identifiées			
	Les activités du processus sont décrites et hiérarchisées et leurs documents associés sont identifiés			
	Les acteurs et animateurs du processus, les finalités, objectifs, et indicateurs de pilotage du processus sont identifiés			
	Les avis des parties intéressées sur le processus étudié sont pris en compte			
	L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus			
2 Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction...).	Le document réalisé respecte le format standard ou charte documentaire approuvé par l'entreprise.			
	Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document			
	Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.			
3 Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).			
	Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.			
4 Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème.	La méthode de résolution de problème utilisée permet un positionnement du dysfonctionnement ou de la piste de progrès dans son intégralité. (identification claire de la problématique et des coûts associés…).			
	L'analyse des effets et des causes est effectuée en utilisant les outils adaptés (diagramme causes effets, 5 pourquoi, …).			
	Les techniques d'animation de groupe de travail sont appliquées.			
	Les avis des acteurs (opérateurs, hiérarchiques, services...) sont pris en compte dans la sélection de la solution en utilisant des outils d'aide à la décision (matrice de décision, graphiques…).			
	Le plan d'action élaboré prend en compte l'ensemble des paramètres liés à la mise en application (coûts, contraintes, délais, responsabilités…).			

Fiche d'évaluation des capacités professionnelles par la commission d'évaluation Nom et prénom du candidat :

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Acquise	Non Acquise	Si, non acquise : Commentaire obligatoire
5 Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, …)	Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.			
	L'évaluation du besoin en formation et des moyens associés à mettre en place est réalisée en concertation avec la hiérarchie.			
	L'efficacité de l'action d'accompagnement est vérifiée.			
6 Mettre en place des actions de communication	Le plan de communication défini est respecté (fréquences, emplacements, modes de diffusion…).			
	Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.			
	L'efficacité de l'action de communication est mesurée.			
7 Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe.	Les réunions d'ouverture et de clôture ont été organisées et effectuées.			
	La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les preuves d'audit nécessaires au renseignement du questionnaire qualité fourni ou créé.			
	Le questionnaire d'audit est correctement renseigné lors de la visite d'audit (commentaires et remarques permettant de fonder les constats d'audit par rapport au critère)			
	Le rapport fourni comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et les conclusions d'audit apportées par l'équipe d'audit.			
	Les pistes de progrès éventuelles sont proposées			

Fiche d'évaluation des capacités professionnelles par la commission d'évaluation Nom et prénom du candidat :

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Acquise	Non Acquise	Si, non acquise : Commentaire obligatoire
8 Identifier les sources de progrès à partir de données significatives. (Exemple : non-conformités, satisfaction client, coûts …)	Les sources de données à exploiter sont recherchées et sélectionnées en relation avec la situation initiale et l'objectif.			
	L'analyse du traitement des données effectué et présenté sous forme exploitable (tableaux, graphiques...) est réalisée à l'aide des outils adaptés (Pareto, histogramme…) et permet de mettre en évidence les sources de progrès (PDCA…).			
	Les pistes de progrès à étudier sont présentées sous forme exploitable pour les décideurs (compte rendu, reporting, tableaux de bord…) en fonction des objectifs attendus et des exigences clients internes et externes.			
9 Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé…).	L'analyse de risque est réaliste par rapport au système défini (plan, tableau, cahier des charges fonctionnel, réglementation en vigueur ...) et comporte l'identification des défaillances potentielles, des effets pour le « client » et des causes de défaillances potentielles.			
	Les niveaux de risque sont évalués par rapport aux échelles de cotation applicables à l'entreprise et hiérarchisés pour permettre l'établissement d'un plan d'action.			
	Les avis des parties prenantes sur le système étudié sont pris en compte.			
10 Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : Maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés…)	L'analyse critique de la capabilité de la machine étudiée est réalisée.			
	Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.			
	L'analyse critique de la capabilité de l'ensemble du procédé est réalisée en prenant en compte l'ensemble des paramètres (changements matière, opérateurs, réglages…).			
	Les calculs réalisés sont justifiés et des propositions d'améliorations sont faites au regard des résultats des capabilités analysées.			
11 Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique.	L'analyse critique des résultats des essais est réalisée avec justification des calculs effectués (graphes des effets et des interactions…)			
	Les solutions sont présentées de manière à favoriser la décision (rapport d'analyse, synthèse…)			

Fiche d'évaluation des capacités professionnelles par la commission d'évaluation Nom et prénom du candidat :

Annexe 8 :

Document d’aide au questionnement lors de la soutenance du mémoire (si nécessaire)

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Exemples de questions
1 Formaliser un processus opérationnel (exemple : réponse à une commande, production, maîtrise des achats)..	Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus et les données de sortie, résultats des activités du processus, sont identifiées.	Quels sont les éléments nécessaires au déclenchement du processus que vous étudiez ? Quels sont les éléments qui résultent des activités du processus que vous étudiez ?
	Les activités du processus sont décrites et hiérarchisées et leurs documents associés sont identifiés.	Quel est l'enchaînement des activités du processus que vous étudiez ? Quelles sont les ressources techniques (documents, …) utilisées dans le déroulement du processus
	Les acteurs et animateurs du processus, les finalités, objectifs, et indicateurs de pilotage du processus sont identifiés.	Quels sont les acteurs du processus, ? Qui a la responsabilité de l'atteinte de l'objectif ? Quelle est la valeur ajoutée de votre processus ? Par quels moyens garantissez-vous l'atteinte des objectifs du processus ? Comment mesurez-vous l'efficacité et l'amélioration du processus ?
	Les avis des parties intéressées sur le processus étudié sont pris en compte	Comment vous êtes-vous organisé pour formaliser ce processus ?
	L'analyse des risques et l'analyse critique du processus sont cohérentes avec les objectifs du processus.	Avez-vous détecté des activités à non-valeur ajoutée dans votre processus ? Quels sont les risques de ne pas atteindre les objectifs propres à ce processus ?
2 Rédiger des documents applicables par les utilisateurs (exemple : procédure, mode opératoire, instruction...).	La forme du document réalisé respecte le format standard ou charte documentaire approuvé par l'entreprise et le fond est en cohérence avec la politique qualité et la réglementation en vigueur.	Quels critères de formalisme avez-vous appliqués dans la rédaction du document ? Comment garantissez-vous que ce document est en cohérence avec la politique qualité et la réglementation en vigueur ?
	Les avis des acteurs sont pris en compte dans la réalisation du document.	Comment vous êtes vous organisé pour formaliser ce document ?
	Le contenu couvre le champ d'application défini, a été validé et est exploitable par les utilisateurs.	Comment garantissez-vous que ce document corresponde aux attentes des utilisateurs ?
3 Mettre en place un système de mesure d'efficacité d'une action avec indicateur(s) approprié(s)	L'indicateur proposé est adapté à l'objectif et aux parties intéressées (opérateurs, demandeurs...).	Quels critères de détermination de l'indicateur avez-vous appliqués ? En quoi permet-il de donner une mesure réaliste par rapport à l'objectif et aux demandeurs ?
	Les méthodes de collecte et/ou de traitement (calcul, représentation) des données mises en place permettent de renseigner l'indicateur.	Comment avez-vous organisé la collecte et le traitement des données nécessaires à la réalisation de l'indicateur ?

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Exemples de questions
4 Conduire un groupe de travail en appliquant une démarche de résolution de problème.	La méthode de résolution de problème utilisée permet un positionnement du dysfonctionnement ou de la piste de progrès dans son intégralité. (identification claire de la problématique et des coûts associés…).	Quel est le déroulement de la démarche que vous avez adopté ? Quels sont les investissements nécessaires à l'application de vos conclusions et les éléments de rentabilité de ces investissements ?
	L'analyse des effets et des causes est effectuée en utilisant les outils adaptés (diagramme causes effets, 5 pourquoi, …).	A quels outils avez-vous fait appel pour conduire votre démarche ?
	Les techniques d'animation de groupe de travail sont appliquées.	Combien de réunions avez-vous conduites pour dérouler votre démarche et comment se sont passées ces réunions. Quels sont selon vous les critères de réussite de ce type de réunion ?
	Les avis des acteurs (opérateurs, hiérarchiques, services...) sont pris en compte dans la sélection de la solution en utilisant des outils d'aide à la décision (matrice de décision, graphiques…).	Quels acteurs avez-vous choisi de réunir pour participer à la résolution de ce problème ? Quels ont été les critères de choix de la (ou des) solution(s) retenue(s) ? Qui a validé le projet et comment cette validation a été obtenue ?
	Le plan d'action élaboré prend en compte l'ensemble des paramètres liés à la mise en application (coûts, contraintes, délais, responsabilités…).	Comment se présente le plan d'actions qui a normalement fait suite à cette démarche ?
5 Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, …)	Les acteurs concernés par l'action à appliquer ont été informés et l'information est adaptée au contexte d'application.	Qui sont les acteurs concernés par cette action et comment avez vous procédé pour les informer ? Quel genre de supports pédagogiques avez-vous utilisés pour cette information ? Avez-vous mené des actions d'accompagnement ? comment cela s'est-il passé ?
	L'évaluation du besoin en formation et des moyens associés à mettre en place est réalisée en concertation avec la hiérarchie.	Comment et avec qui avez vous évalué les besoins de formation ? Quel genre de pédagogie avez-vous adopté ? Comment avez-vous organisé ces formations ?
	L'efficacité de l'action d'accompagnement est vérifiée.	Comment avez-vous évalué l'efficacité de cette formation et quelles actions correctives avez-vous pu en déduire ?
6 Mettre en place des actions de communication	Le plan de communication défini est respecté (fréquences, emplacements, modes de diffusion…).	Quels types d'actions de communication avez-vous menés ?
	Les supports utilisés sont en relation avec le contexte de communication et le contenu de l'information est adapté aux destinataires.	Quels supports avez-vous utilisés et pourquoi les avoir choisis ? Sont-ils pertinents et efficaces
	L'efficacité de l'action de communication est mesurée.	Avez-vous mesuré l'efficacité de cette action de communication ? Sur quel critère ? Comment, avec quel support ? Quelles actions d'ajustement avez-vous pu en tirer ?

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Exemples de questions
7 Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe.	Les réunions d'ouverture et de clôture ont été organisées et effectuées.	Quel type d'audit avez-vous mené ? Comment l'avez-vous organisé ? Comment cela s'est-il déroulé ? Quels ont été les principaux acteurs de cet audit ?
	La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir les preuves d'audit nécessaires au renseignement du questionnaire qualité fourni ou créé.	Quelles preuves d'audit avez-vous obtenues et comment avez vous procédé pour les obtenir ?
	Le questionnaire d'audit est correctement renseigné lors de la visite d'audit (commentaires et remarques permettant de fonder les constats d'audit par rapport au critère)	Quel support avez-vous utilisé ? Quels constats d'audit avez-vous formalisés ?
	Le rapport fourni comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et les conclusions d'audit apportées par l'équipe d'audit.	Pouvez-vous nous présenter ou nous décrire votre rapport d'audit ? A qui l'avez-vous diffusé ? et quelles suites lui ont été données ?
	Les pistes de progrès éventuelles sont proposées	Avez-vous identifié des non conformités ? Avez-vous formulé des remarques ? Avez-vous proposé des pistes de progrès ? Ont-elles été validées par le responsable du secteur audité ?
8 Identifier les sources de progrès à partir de données significatives. (Exemple : non-conformités, satisfaction client, coûts …)	Les sources de données à exploiter sont recherchées et sélectionnées en relation avec la situation initiale et l'objectif.	Comment avez-vous procédé à l'identification des données initiales révélatrices de sources de progrès ? Qui les a validées ? Comment avez –vous procédé pour définir l'objectif ?
	L'analyse du traitement des données effectué et présenté sous forme exploitable (tableaux, graphiques...) est réalisée à l'aide des outils adaptés (Pareto, histogramme…) et permet de mettre en évidence les sources de progrès (PDCA…)	Pourquoi avez-vous utilisé cet outil pour analyser les données (Pareto….) ? Qui a validé votre présentation de l'analyse de la situation ? Quelles précautions avez-vous proposées lors de la phase de suivi de la réalisation ?
	Les pistes de progrès à étudier sont présentées sous forme exploitable pour les décideurs (compte rendu, reporting, tableaux de bord…) en fonction des objectifs attendus et des exigences clients internes et externes.	Qui est destinataire de l'information ? Avez-vous audité votre système d'information auprès des utilisateurs et quel est leur retour ? Quels indicateurs avez-vous prévus ?
9 Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé…).	L'analyse de risque est réaliste par rapport au système défini (plan, tableau, cahier des charges fonctionnel, réglementation en vigueur ...) et comporte l'identification des défaillances potentielles, des effets pour le « client » et des causes de défaillances potentielles.	Qui a participé à l'analyse des risques? Avez-vous identifié vos clients ? Comment avez-vous identifié les risques ? Avec quels outils ou méthodes ? Êtes-vous certain d'avoir pris en compte d'une manière exhaustive les défaillances potentielles ? Comment avez-vous identifié les exigences réglementaires ? HACCP : Qu'est ce qu'un CCP ? Quelles précautions pour le maîtriser ? Comment avez- vous choisi les valeurs cibles critiques?

Capacités Professionnelles	Critères observables et/ou mesurables avec niveau d'exigence	Exemples de questions
9 Conduire une analyse de risques de type AMDEC , HACCP, ou autre, sur un système (exemple : un produit, un service, un processus, un procédé…).	Les niveaux de risque sont évalués par rapport aux échelles de cotation applicables à l'entreprise et hiérarchisés pour permettre l'établissement d'un plan d'action.	Quelle est l'origine de l'échelle de cotation ? Pouvez-vous justifier que le choix de la méthode proposée est judicieux ?
	Les avis des parties prenantes sur le système étudié sont pris en compte.	Comment avez-vous recueilli les avis des parties prenantes ? Quels critères de choix pour sélectionner les avis ? Quels résultats directs ou indirects escomptez-vous ?
10 Etablir un processus de pilotage des procédés par les statistiques (exemple : Maîtrise statistique des procédés, maîtrise intégrée des procédés…)	L'analyse critique de la capabilité de la machine étudiée est réalisée.	Comment avez- vous évalué la capabilité de la machine ? Quelles exigences ont orienté votre choix sur le minimum requis ? (1,33 ; 1,66; 2…)
	Les cartes de contrôle adaptées aux exigences requises sont élaborées, testées et les résultats analysés.	Pourquoi deux cartes de contrôle ? Quelle est l'origine du choix de vos cartes de contrôle ? Avez- vous pris la précaution de former les utilisateurs ? Quelle est l'importance de la formation ?
	L'analyse critique de la capabilité de l'ensemble du procédé est réalisée en prenant en compte l'ensemble des paramètres (changements matière, opérateurs, réglages…).	Comment avez- vous évalué la capabilité du procédé ? Quelles exigences ont orienté votre choix sur le minimum requis ? (1,33 ; 1,66; 2…) Qui a validé les paramètres et sur quels critères ?
	Les calculs réalisés sont justifiés et des propositions d'améliorations sont faites au regard des résultats des capabilités analysées.	Avez-vous tenu compte d'un décentrage éventuel de la production ? Pensez- vous par la suite possible de réduire encore la dispersion ?
11 Synthétiser les résultats d'un plan d'expériences simple (2 ou 3 paramètres et une interaction) sous forme d'un modèle mathématique et/ou graphique.	L'analyse critique des résultats des essais est réalisée avec justification des calculs effectués (graphes des effets et des interactions…)	Quels sont les paramètres qui ont présidé au choix des niveaux et des facteurs ? Comment avez-vous interprété le graphe des interactions ? Quelles sont les différentes représentations possibles des graphes d'interaction ?
	Les solutions sont présentées de manière à favoriser la décision (rapport d'analyse, synthèse…)	Êtes vous sûr de vos résultats ? ne peut-on les mettre en doute ? Pouvez- vous préciser d'autres critères à retenir pour faciliter la décision ?